

Общи условия

Общи условия за резервиране, заплащане, сключване на договор, участие или отказ от участие в организирано туристическо пътуване с обща цена на Палахутев Травел ЕООД

1. Палахутев Травел ЕООД – организатор на туристическите пътувания под името Пътеки

- 1.1 Пътеки е продукт на регистрирания съгласно българското законодателство туроператор Палахутев Травел ЕООД (наричан след член 1 „Туроператор“). Палахутев Травел ЕООД продава част от туристическите си пътувания с обща цена (наричани по-нататък „пътуване“ / „пътувания“) под името Пътеки. Туроператор Палахутев Травел ЕООД има законното право да изработва, продава и реализира свои организирани туристически пътувания с обща цена. Отговорност за всички пътувания под името Пътеки носи само и изцяло Палахутев Травел ЕООД. Казано накратко, Палахутев Травел ЕООД е организатор на туристическите пътувания под името Пътеки.
- 1.2 Палахутев Травел ЕООД е регистриран туроператор под номер РК-01-6831 в Националния туристически регистър към Министерството на туризма.
- 1.3 Палахутев Травел ЕООД има сключена задължителна застраховка „Отговорност на туроператора“ със ЗК „ЛЕВ ИНС“ АД; застрахователна полица № 13122010013196 с валидност до 07.11.2021 г.
- 1.4 Контактите на Палахутев Травел ЕООД са записани по-долу.

Палахутев Травел ЕООД

Адрес: ул. „Карпати“ 8 ; гр. София 1618

ЕИК: 201453824

Управител: Георги Палахутев

Тел. 0887-393165

Мейл: reservation@pateki.bg

Уеб сайт: www.pateki.bg

2. Резервации, плащания и сключване на договор

- 2.1 Резервация за пътуване може да бъде направена по два начина: чрез попълване и изпращане на резервационната форма на Туроператора, качена на неговия уеб сайт www.pateki.bg, или чрез заявка, изпратена по мейл към електронен адрес reservation@pateki.bg
- 2.2 Клиент може да направи резервация от свое име и за своя сметка и на друго/и лице/а.
- 2.3 При получаване на резервация за пътуване Туроператорът приема, че клиентът, който е изпратил резервацията, се е съгласил с Общите условия и Политиката за поверителност на Туроператора. Също така Туроператорът приема, че ако клиентът е направил резервация за друго/и лице/а, то клиентът е получил съгласието на другото/другите лице/а за Общите условия и Политиката за поверителност на Туроператора. Тези два документа са публикувани на уеб сайта на Туроператора (www.pateki.bg) и са общодостъпни.

- 2.4 При получаване на резервация за пътуване и наличие на свободни места Туроператорът прави предварителна резервация и изпраща потвърдителен мейл на клиента.
- 2.5 Предварителната резервация е валидна 24 часа. Важи датата и часа на изпратения от Туроператора към клиента потвърдителен мейл.
- 2.6 След като Туроператорът уведоми клиента, че има предварителна резервация, клиентът следва да заплати част от или цялата сума за пътуването (справка чл. 2.9 и чл. 2.10).
- 2.7 Клиент може да заплати цената за пътуване и на друго/и лице/а (справка чл. 2.12)
- 2.8 Туроператорът автоматично анулира предварителна резервация ако не е регистрирал плащане от клиента в рамките на 24 часа от изпращането на потвърдителен мейл към него.
- 2.9 Цената за участие в едnodневно пътуване се заплаща еднократно след получаване на потвърдителен мейл, като се заплаща пълната сума на пътуването.
- 2.10 Цената за участие в многодневно пътуване се заплаща на две равни вноски ако до началото на пътуването остава повече от една седмица. След потвърдена от страна на Туроператорът предварителна резервация за многодневно пътуване клиентът заплаща първоначална вноска, която представлява половината от сумата на пътуването. Остатъкът се доплаща най-късно 7 дни преди започване на пътуването. Ако в момента на правене на резервация за многодневно пътуване остават по-малко от 7 дни до началото му, то тогава се заплаща пълната сума на пътуването. Важно е да се знае, че клиентът има право, след като му е потвърдена предварителна резервация за многодневно пътуване, да заплати пълната сума на пътуването.
- 2.11 Резервация се потвърждава окончателно след като Туроператорът регистрира плащане от клиента.
- 2.12 Туроператорът приема плащания само по банков път в български лева по сметката, записана по-долу. Сметката е на Палахутев Травел ЕООД, защото същото дружество е организатор на пътуванията под името Пътеки (справка чл. 1.1)

Банкова сметка на Палахутев Травел ЕООД

Бенефициент: Палахутев Травел ЕООД

Банка: УниКредит Булбанк АД

IBAN: BG18UNCR70001520200139

BIC код: UNCRBGSF

*Основание: Име и дата на програмата

**Ако друг човек плаща от името на клиента, то в основанието се изписва освен името и датата на програмата, също така името на клиента, който ще участва в пътуването

- 2.13 Преди клиентът да бъде обвързан с договор за туристически пакет, Туроператорът му предоставя пет документа, които са описани в следващите редове. Туроператорът, потвърждавайки на клиента предварителна резервация за пътуване, му изпраща офертата на пътуването. Също така му изпраща Общите условия, Политиката за поверителност, застрахователния сертификат на неговата застраховка „Отговорност на туроператора“ и Приложение № 1 към чл. 82, ал. 1 от Закона за туризма (последният документ се нарича „Стандартен формуляр за предоставяне на информация във връзка с договори за туристически пакети“). Последните четири документа се предоставят на клиента в общ PDF файл, който му се изпраща по мейл. Клиентът е информиран, че тези документи са публикувани на уеб сайта на Туроператора (www.pateki.bg) и са общодостъпни.

- 2.14 С окончателното потвърждение на резервацията туроператорът предлага на клиента сключване на договор за туристически пакет (наричан по-нататък „Договор“). За еднокдневни пътувания Договор не се сключва.
- 2.15 Туроператорът потвърждава еднокдневно пътуване като изпраща на клиента мейл. В него са изписани имената на клиента, пътуването и датата. Получаването на споменатия по-горе мейл потвърждава извършеното плащане от страна на клиента и неговото участие в пътуването. За всички еднокдневни пътувания важат условията по офертата за даденото пътуване и Общите условия на Туроператора.
- 2.16 Договорът се подписва от страна на клиента без необосновано забавяне.
- 2.17 Отказът от подписване на Договор от страна на клиента се счита за отказ от участие в пътуването.
- 2.18 В Договора е записана програмата на пътуването, маршрута/тите, посещенията, датата, цената и включените в нея услуги. В Договора се записват условията за плащане, както и минималният брой участници, необходим за провеждане на пътуването. Ако е включено настаняване се описва местоположението, вида и категорията на местата за настаняване, както и броя нощувки. Ако е включено изхранване се описва какво точно. В Договора са записани таксите, които Туроператорът начислява на клиента при негов отказ от пътуване. В първата част на Договора са записани контактни и лични данни на Туроператора и клиента.
- 2.19 Цената на всяко пътуване е в български лева и включва само услугите, които изрично са посочени като включени в цената. Услуги, които не са включени в цената, но са част от и са описани в туристическата програмата, се заплащат от клиента в момента на тяхната консумация. Клиентът има право да откаже такива услуги; тоест да не ги заплати. Пример, посещение на музей: клиентът има право да откаже посещението и следователно не заплаща входната такса, но проявява разбиране и изчаква останалите участници докато разгледат музея. Всяко пътуване предполага и разходи от личен характер, които не са включени в цената на нито едно пътуване.
- 2.20 В цената на пътуванията не са включени входните такси (билети) за забележителности, музеи и други подобни обекти.
- 2.21 При сключване на Договор или без необосновано забавяне след неговото сключване Туроператорът предоставя на клиента екземпляр от него на траен носител (например електронен документ). Когато Договорът се сключва в присъствието на страните по Договора, клиентът има право на екземпляр от него на хартиен носител.

3. Промени в цената и услугите на пътуването при вече подписан договор

- 3.1 Преди започване на пътуването и при вече сключен Договор, Туроператорът има право едностранно да променя клаузи в него, единствено ако промените са незначителни.
- 3.2 Туроператорът си запазва правото да прави промени в туристическата програма в хода на нейното изпълнение. Такова право имат също така водачите и/или екскурзоводите на туристическата група. Причина за промяна в програмата може да е опасно метеорологично време.
- 3.3 Ако се налага значителна промяна в Договора, Туроператорът е длъжен да информира клиента по ясен, разбираем и видим начин на траен носител.
- 3.4 Когато преди започване на пътуването Туроператорът е принуден да промени съществено някоя от основните характеристики на туристическите услуги или не може да изпълни някое от специфичните изисквания по чл. 84, ал. 1, т. 1 от Закона за туризма, или предложи увеличение на цената на туристическия пакет с повече от 8 %, клиентът има право в срок от пет дни:
- да приеме предложената промяна, или

- да прекрати Договора, без да заплаща такса за прекратяване на Договора.
- 3.5 Ако в поставения от Туроператор срок от пет дни клиентът не го е уведомил за решението си, Туроператорът приема, че клиентът се е съгласил с промяната в Договора и приема новите условия.
- 3.6 В случай, че клиентът прекрати Договора поради значителна промяна в него, клиентът може да приеме туристически пакет-заместител, ако Туроператорът предлага такъв. Ако качеството на туристическия пакет-заместител е по-ниско от това на оригиналното пътуване, то разликата в цената се изплаща на клиента. Ако качеството на туристическия пакет-заместител е по-високо от това на оригиналното пътуване, то разликата в цената се доплаща от клиента, но той получава преференциална оферта.
- 3.7 Когато Договорът бъде прекратен поради значителна промяна в него и клиентът не приеме туристически пакет-заместител, Туроператорът възстановява всички плащания, които е получил от клиента или от негово име, без необосновано забавяне и при всички случаи – не по-късно от 14 дни след прекратяването на Договора.

4. Прехвърляне на договор

- 4.1 Клиентът има право да прехвърли сключения от него Договор на друго лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към сключения Договор. Например, лицето, на което се прехвърля Договорът, следва да бъде физически и/или психически подготвен да се справи със степента на трудност на планинските преходи, които са описани в програмата на пътуването.
- 4.2 Туроператора трябва да бъде уведомен писмено за прехвърлянето на Договора не по-късно от 7 дни преди започване на пътуването. Ако този срок не бъде спазен, Туроператорът има право да откаже прехвърлянето на Договора.
- 4.3 Лицето, което прехвърля, и лицето, на което се прехвърля Договорът, са солидарно отговорни за заплащане на оставащата част от сумата по Договора и на всички допълнителни такси, налози или други допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето.
- 4.4 За прехвърляне на договор Туроператорът начислява такса обслужване от 25.00 лв.

5. Анулиране на пътуването от страна на Туроператора

- 5.1 Туроператорът има право да прекрати Договора и да възстанови изцяло всички плащания, направени за туристическия пакет, без да дължи допълнително обезщетение, когато:
- 5.1.1 Наборният брой участници за туристическия пакет е по-малък от минималния брой, посочен в офертата и договора, и Туроператорът е уведомил клиента за прекратяването на Договора не по-късно от:
- 20 дни преди започване на пътуването – в случай на такова с продължителност, по-голяма от 6 дни;
 - 7 дни преди започване на пътуването – в случай на такова с продължителност от 2 до 6 дни;
 - 48 часа преди започване на пътуването – в случай на такова с продължителност, по-малка от 2 дни.
- 5.1.2 Туроператорът е възпрепятстван да изпълни Договора поради непреодолими и извънредни обстоятелства и е уведомил клиента за прекратяването на Договора без необосновано забавяне преди започване на пътуването.

6. Отказ на клиент от пътуване преди неговото начало

- 6.1 Клиентът има право да се откаже от пътуване, което означава да прекрати Договора, по всяко време преди започване изпълнението на туристическия пакет. Отказ от пътуване преди неговото начало се прави само писмено, като клиентът изпраща мейл към reservation@pateki.bg. Ако клиент, записан за участие в пътуване от друг човек, иска да се откаже, то той/тя е задължен/а да уведоми освен Туроператора, също и този/тази, който/която го/я е записал/а за участие.
- 6.2 Клиентът има право да прекрати Договора преди започване на пътуването, без да заплаща никаква такса за прекратяване в случай на непреодолими и извънредни обстоятелства, настъпили или случващи се в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на туристическия пакет или превоза на пътници до дестинацията.
- 6.3 Когато клиент се откаже от пътуване преди неговото начало, той може да бъде задължен да заплати на Туроператора такса за прекратяване на Договора. Таксите, които събира Туроператорът при отказ на клиент от пътуване преди неговото начало, се изчисляват въз основа на момента, в който се прекратява Договорът. Тези такси се наричат по-нататък анулационни такси.
- 6.4 Туроператорът определя долу записаните анулационни такси при отказ на клиент от пътуване в България преди неговото начало. Важно: за точното определяне на времето, в което клиентът е уведомил Туроператора за своя отказ, се имат предвид датата и часа на изпратения от клиента мейл. Отказ от пътуване преди неговото начало се прави само писмено (справка чл. 6.1).
- 6.5 Анулационни такси при отказ на клиент от пътуване в България преди неговото начало:
- Отказ от **еднодневно пътуване** до 3 дни преди началото на пътуването: не се дължат анулационни такси.
 - Отказ от **еднодневно пътуване** до 2 дни преди началото на пътуването: 100% от стойността на пътуването.
 - Отказ от **двудневно пътуване** до 7 дни преди началото на пътуването: не се дължат анулационни такси.
 - Отказ от **двудневно пътуване** до 5 дни преди началото на пътуването: 50% от стойността на пътуването.
 - Отказ от **двудневно пътуване** до 3 дни преди началото на пътуването: 100% от стойността на пътуването.
 - Отказ от **тридневно или друго многодневно пътуване** (с изключение на двудневно) до 9 дни преди началото на пътуването: не се дължат анулационни такси.
 - Отказ от **тридневно или друго многодневно пътуване** (с изключение на двудневно) до 7 дни преди началото на пътуването: 50% от стойността на пътуването.
 - Отказ от **тридневно или друго многодневно пътуване** (с изключение на двудневно) до 3 дни преди началото на пътуването: 100% от стойността на пътуването.

7. Отстраняване от започнало пътуване

- 7.1 Ако преди започване на пътуване Туроператорът е предоставил на клиента документи, имащи отношение към пътуването (например ваучер/и), той е длъжен да ги носи със себе си по време на пътуването. Туроператорът не носи отговорност и не дължи парично обезщетение ако клиентът не вземе участие в пътуването (или не може да консумира дадена услуга по време на пътуването) поради това, че не е взел предоставените му документи и/или не разполага с редовни лични документи (например забравен документ за самоличност или такъв с изтекла валидност).

- 7.2 Планинският водач или екскурзоводът, ангажирани от Туроператора да водят дадено пътуване, имат право да отстранят клиент от вече започнало пътуване в следните случаи:
- Клиентът физически и/или психически не се справя със степента на трудност на планинските преходи, които са описани в програмата на пътуването. В такъв случай клиентът би могъл да продължи и довърши пътуването, но няма право да участва в планинските преходи;
 - Клиентът съзнателно не изпълнява нареждания на водача или екскурзовода;
 - Клиентът се отнася агресивно към участник/участници от групата или към обслужващ персонал (шофьор, водач или екскурзовод, сервитьор и др.).
- 7.3 В случаите, когато клиент е отстранен от водача или екскурзовода от вече започнало пътуване поради причини, свързани с негово агресивно поведение или негово неизпълнение на нареждания на водача или екскурзовода, то клиентът:
- не получава от Туроператора парично обезщетение;
 - губи своите резервации за нощувка и храна, както и няма право до края на пътуването да се възползва от услугите, които е платил по Договора;
 - не получава от Туроператора спестени суми поради прекратяване на пътуването.
- 7.4 В случаите, когато клиент се откаже по своя вина по време на пътуване (например, не се справя със степента на трудност на планинските преходи), Туроператорът не му дължи парично обезщетение и не му изплаща спестени суми поради прекратяване на пътуването.

8. Рекламации

- 8.1 Спорове по изпълнение на Договора ще се решават по взаимно съгласие на страните. В случай, че съгласие не може да бъде постигнато, казусите ще се отнасят за разглеждане в компетентния съд в гр. София.
- 8.2 Туроператорът, водачите и екскурзоводите на пътуванията приветстват всеки подаден на място и на време сигнал, свързан с нередности при изпълнение на Договора. Всяка подадена на място и навреме рекламация ще бъде разгледана в най-кратки срокове и съответно проблемът бързо би могъл да бъде решен. Премълчани проблеми не могат да бъдат решени адекватно.
- 8.3 При констатиране на значителен проблем по време на пътуването клиентът е длъжен незабавно да уведоми съответните доставчици на услуги (хотелиер, ресторантьор, транспортна фирма и др.) и своя водач или екскурзовод. Ако това не е възможно, то клиентът следва да се свърже възможно най-бързо с Туроператора.
- 8.4 Туроператорът приема рекламации от страна на клиента само в писмен вид.
- 8.5 Туроператорът се задължава в рамките на 30 дни след получената рекламация да вземе становище и уведоми клиента.
- 8.6 Клиентът има право да сигнализира пред Комисия за защита на потребителите за нередности при изпълнение на Договора.